

PROPOSAL SKRIPSI
PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KOTA
SEMARANG

Studi Praktik Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Guna Menyusun Skripsi S1 Program Studi Ilmu Politik



ACC PEMBIMBING
1

Misbah Zulfa
Elizabeth

3 Juni 2020

pembimbing 2

Rofik, M.Si
9 Juni 2020

Oleh :

M.HABIB AL ANSORI

1506016002

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO 2020

NOTA PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada.

Yth. Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik

UIN Walisongo Semarang

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi saudara/i:

Nama : M.HABIB AL ANSORI

NIM : 1506016002

Jurusan : Ilmu Politik

Judul Skripsi : PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP
DI KOTA SEMARANG (Studi Praktik Pelayanan Publik
di Wilayah Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang)

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikiran, atas perhatian diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 10 Juni 2020

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi

Bidang Metodologi & Tata Tulis



H. Adib, M.Si
NIP. 197303202002121002

Rofiq, M.Si
NIDN. 2005037306

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KOTA SEMARANG (Studi Praktik Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang)

Disusun Oleh :

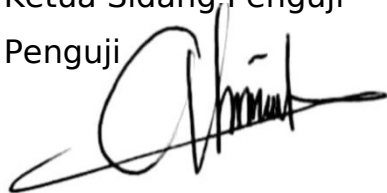
M.HABIB AL ANSORI

1506016002

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi pada tanggal 24 Oktober 2020 dan dinyatakan lulus.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang Penguji
Penguji



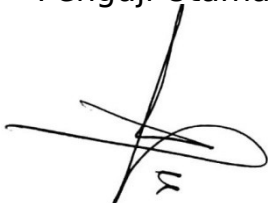
Ahwan Fanani, M.Ag
NIP.197809302003121001
NIDN.2005037306

Sekretaris Sidang



Rofiq, M.Si

Penguji Utama I



Penguji Utama II



H. Abu Rokhmad, M.Ag
NIP.197604072001121003

H. Muhyar Fanani, M.Ag

NIP.197303142001121001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan, maupun yang belum/ tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 24 November

2020

M.HABIB AL ANSORI
1506016002

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KOTA SEMARANG. Studi Praktik Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang". Serta shalawat dan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada pemimpin umat Islam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya menjadi umat yang berakhlakul karimah, berpengetahuan dan berintelektual.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial S1 (S.Sos) pada Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan rasa syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT dan berbagai pihak yang telah

memberikan bantuan morel maupun material baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag selaku penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar di lingkungan UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H.Dr. Hj. Misbah Zulfa Elisabeth, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
3. Rofiq, M.Si dan H. Adib, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang dengan tulus telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta doa untuk memberikan bimbingan, pengarahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Nur Syamsudin, M.Ag selaku wali dosen yang telah memberikan pengarahan dan nasihat selama ini.
5. Bapak Ibu Dosen pengajar dan Staff di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, yang telah membekali berbagai pengetahuan dan pengalamannya sehingga mendapatkan ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan sangat berguna.
6. Ani Rizkiani, SH selaku Kasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang yang telah mengizinkan dan menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian, sehingga penulis memperoleh data-data yang dapat mendukung dalam penulisan skripsi ini.

7. Staff Pelayanan Publik dan Para informan masyarakat Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah rela meluangkan waktu untuk wawancara.
8. Teristimewa untuk Ibu Sudiyah dan Bapak Nurdiyanto selaku kedua orang tua Penulis yang telah mencurahkan cinta, kasih sayang, do'a, kesabaran, semangat, nasihat, motivasi, pengorbanan baik dari segi morel, maupun material kepada penulis tiada henti dan tiada lelah sampai pada saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga mereka diberikan kesehatan dan rezeki yang berkah.
9. Kakak penulis Aan Sirojudin dan Nanang Jamaludin, terimakasih telah selalu memberikan semangat pada penulis selama ini.
10. Almarhum mbah Siswari yang pada masa hidupnya menjadi motivasi penulis dari segi lahir maupun batin sampai sekarang ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan penuh semangat.
11. Keluarga Besar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, terimakasih untuk do'a dan dukungannya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sedulur seperjuangan Kos Tantan, Rewa Tri Indharta, Safriyan Budi Kuncoro, Muhammad Idris, Zulfan Navi, Mohammad Roshikul Alan. Kalian adalah yang selalu memberikan semangat, memotivasi. Semoga kedepannya kita semua sukses. Aaamiin.
13. Teman seperjuangan sevisi dalam penyusunan skripsi Arif Yulianto dan Alfian dan sahabat Monata Sodiq yang selalu mengiringi di setiap alunan

suara emasnya. Semoga kita senantiasa selalu di beri keberkahan oleh yang Maha Kuasa.

14. Segenap perusahaan Sari Kacang Ijo dan Sri Kedelai JAVANESCA khususnya Ikhlas Saefullah selaku owner Perusahaan terima kasih selalu membuat penulis tertawa, termotivasi. Semoga persahabatan ini selalu terjalin sampai tua nanti. Amiiin

15. Teman teman organisasi, HMJ Ilmu Politik, terima kasih untuk semua teman-teman yang sudah penulis anggap sebagai keluarga, sudah mau berproses, belajar bersama dan berbagi pengalaman yang luar biasa, sehingga penulis bisa mendapatkan ilmu dan pengalaman dari masing-masing organisasi yang penulis ikuti.

16. Serta, semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, penulis haturkan terima kasih.

Dengan segala kerendahan hati dan ucapan syukur, penulis mengucapkan terima kasih dan memanjatkan doa semoga apa yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan dari Allah SWT dengan balasan yang lebih baik dan diterima sebagai amal sholeh. Meskipun dalam penulisan skripsi ini penulis berusaha semaksimal mungkin, namun tidak luput dari kekurangan dan kekhilafan. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan tentunya bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, 23 Otober 2020 Penulis

M.Habib Al Ansori

Nim 150601600

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

**“IBU TERCINTA SUDIYAH DAN BAPAK
TERKASIH NURDIYANTO”**

MOTTO

“BADAI PASTI BERLALU, DAN PERCAYALAH BADAI LEBIH
BESAR SIAP MENERKAMU”

-Habib Al Ansory-

ABSTRAK

M.HABIB AL ANSORI 1506016002. Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kota Semarang (Study Praktik Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang). Skripsi. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, 2020.

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu jenis pelayanan public yang merupakan kewajiban Pemerintah dan memiliki peran strategis yaitu pelayanan di bidang pembuatan ektp.

Oleh sebab itu, peneliti ingin melihat sudah tepatkah Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merumuskan penelitian ini terdiri dari bagaimanakah praktik pelayanan publik pembuatan ektp di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dan bagaimanakah akses pelayanan publik pembuatan ektp di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang.

Penelitian Pelayanan Publik di Kota Semarang (Study Praktik Pelayanan Publi Pembuatan Ektp di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang) ini membahas bagaimana praktik pelayanan publik pembuatan ektp di kantor kecamatan serta melihat akses pelayanan publik di kantor Kecamatan. Peneliti melakukan jenis penelitian metode deskriptif kualitatif. Kajian penelitian menggunakan studi pelayanan publik yaitu dinilai dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Kata Kunci: Pelayanan Publik EKTP

ABSTRACT

M.HABIB AL ANSORI 1506016002. Public Services in Making E-KTP in Semarang City (Practical Study of E-KTP Making Services at Ngaliyan District Office, Semarang City). Thesis. Semarang: Faculty of Social and Political Sciences, UIN Walisongo Semarang, 2020.

Public service is any activity carried out by a group or person or bureaucracy to provide assistance to people who have activities whose results are not physically tied to a product in order to achieve a certain goal with predetermined basic rules and procedures. One type of public service that is the obligation of the Government and has a strategic role, namely services in the field of extracting research.

Therefore, researchers want to see whether the Public Service for E-KTP Making is appropriate at the Ngaliyan District Office, Semarang City. Based on this background, the researcher formulated this research consisting of how the public service practice of making ektp in the Ngaliyan District Office, Semarang City and how to access public services for making ektp at the Ngaliyan District Office, Semarang City.

Research on Public Services in Semarang City (Study of Public Service Practices for Ectp Making at the Ngaliyan District Office, Semarang City) discusses how public service practices in making EXTP in sub-district offices and observing access to public services in the District office. Researchers conducted this type of research with qualitative descriptive methods. Research studies using public service studies are assessed from the dimensions of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy).

ملخص البحث

M.HABIB AL ANSORI 1506016002. الخدمات العامة E-KTP (دراسة عملية لصنع Semarang في مدينة E-KTP لصنع Semarang) ، مدينة Ngaliyan في مكتب منطقة E-KTP ، أطروحة. سيمارانج: كلية العلوم الاجتماعية والسياسية UIN Walisongo Semarang ، 2020.

الخدمة العامة هي أي نشاط تقوم به مجموعة أو شخص أو بيروقراطية لتقديم المساعدة للأشخاص الذين لديهم أنشطة لا ترتبط بنتائجها فعليًا بمنتج ما من أجل تحقيق هدف معين مع الأحكام والإجراءات الأساسية المنصوص عليها. نوع واحد من الخدمة العامة التي هي واجب الحكومة ولها دور استراتيجي هو الخدمات في مجال التنقيب البحثي.

لذلك ، أراد الباحث معرفة ما إذا كانت الخدمة العامة لصنع مدينة Ngaliyan مناسبة في مكتب منطقة E-KTP بناءً على هذه الخلفية ، صاغ الباحثون هذا البحث الذي يتألف من كيفية ممارسة الخدمة العامة لجعل Semarang مدينة ، Ngaliyan في مكتب منطقة ektp في مكتب ektp وكيفية الوصول إلى الخدمات العامة لصنع Semarang مدينة ، Ngaliyan منطقة.

يناقش البحث حول الخدمات العامة في مدينة سيمارانج (دراسة ممارسات الخدمة العامة لجعل القوطية في مكتب منطقة نغاليان في مدينة سيمارانج) كيفية قيام ممارسات في مكتب المنطقة ومراقبة EXTP الخدمة العامة بجعل الوصول إلى الخدمات العامة في مكتب المنطقة. أجرى الباحثون هذا النوع من البحث باستخدام منهج وصفي نوعي. يتم تقييم الدراسات البحثية التي تستخدم دراسات الخدمة العامة من أبعاد الدليل المادي (الملموس) ،

والموثوقية (الموثوقية) ، والاستجابة (الاستجابة) ، والضمان (التأكيد) ، والتعاطف (التعاطف).

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
ملخص البحث.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	4
C. TUJUAN PENELITIAN.....	4
D. MANFAAT PENELITIAN.....	4
E. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
F. METODE PENELITIAN.....	7
G. Teknik Pengumpulan Data.....	8
H. Teknik Analisis Data.....	9
BAB II.....	10
PELAYANAN PUBLIK DAN EKTP.....	10
A. Pengertian Pelayanan.....	10
BAB III.....	40
GAMBARAN UMUM KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG.....	40
BAB IV.....	50
PRAKTIK DAN AKSES PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG.....	50
I. Akses Pelayanan Publik Pembuatan Ektp Di Kantor Kecamatan Ngaliyan.....	65

J. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-EI).....	66
K. Tata Cara / Proses Pembuatan Ktp Baru (Usia 17 Tahun).....	72
BAB V.....	76
KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
L. Kesimpulan.....	76
M. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3Jumlah Penduduk.....	42
-------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Peta Administrasi Kecamatan Ngaliyan.....	41
Gambar 2.5 Keadaan Penduduk Berdasarkan Struktur Umur.....	43
Gambar 2.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
Gambar 2.7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama.....	44
a. Gambar 4.1 wawancara dengan masyarakat Kecamatan Ngaliyan.	82
b. Gambar 4.2 wawancara dengan masyarakat Kecamatan Ngaliyan.	82
c. Gambar 4.3 Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Ngaliyan Semarang.....	83
d. Gambar 4.4 wawancara dengan masyarakat Kecamatan Ngaliyan.	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak berlakukannya UU. No. 34 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, dan UU. No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah, menyebabkan perubahan pada penyelenggaraan pemerintahan dari Sentralisasi menjadi Desentralisasi, dan perubahan sistem baru bagi pembangunan di daerah.

Menurut Reni Prasetyo (2013:01) perubahan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Perubahan ini didasari pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang bersifat Sentralisasi ke Desentralisasi. Selain itu, upaya untuk mendorong terwujudnya akuntabilitas pelayanan dan terjadinya revitalisasi fungsi pelayanan aparatur pemerintah adalah dengan adanya keharusan setiap instansi pemerintah untuk menyusun rencana strategi masing-masing.

Upaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas Pemerintah Kota Semarang untuk menyelenggarakannya. Akan tetapi kenyataan di lapangan, sering terjadi kurang sesuai dengan harapan masyarakat, dimana masih dijumpai pegawai yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Beberapa fenomena terjadi antara lain adalah kecenderungan pelayanan administrasi yang lambat di bidang pembuatan identitas seperti EKTP terhadap masyarakat.

Sudah menjadi tugas pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur tentang pemerintahan yang baik yang merupakan fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kohesi sosial, kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.(UU Pelayanan Publik)

Kinerja dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin bagus kinerja yang dimiliki anggota dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Sudah menjadi kewajiban semua organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan anggotanya yaitu dengan menyertakan pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan memberi kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya.

Jadi dengan adanya kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi yang bagus akan mempengaruhi keberhasilan anggota atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan. Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari anggota atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kinerja.

Disini penulis lebih memfokuskan pelayanan publik dalam pembuatan eKTP. 'Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan good governance". Menurut Dwiyanto (2005:20) pilihan yang paling tepat untuk mengembangkan good governance di Indonesia adalah dengan cara pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pokok pemerintah. Salah satu dari tugas-tugas pokok pemerintah adalah pelayanan pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP), dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia. Sebagaimana yang dikatakan oleh Masrin (2013:68) Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk.

Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2006 yang dimaksud dengan kartu tanda penduduk adalah: “identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Setiap orang yang telah memenuhi syarat wajib memiliki KTP dan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 63 yang menyatakan bahwa “Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP”.

Sesuai dengan perkembangan teknologi yang terjadi pada negara saat ini, pembuatan maupun perpanjangan KTP di Indonesia sudah berubah dari KTP konvensional menjadi electronic-KTP (e-KTP). Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik.

“Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk.

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat pelayanan yang berbeda-beda. Hal ini terjadi karena pemerataan dan perkembangan pembangunan yang berbeda-beda di setiap daerah di seluruh Indonesia. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kecamatan Ngaliyan kota Semarang, penulis menemukan lima orang masyarakat secara acak pada saat proses pembuatan e-ktp di kecamatan Ngaliyan. Tiga dari lima masyarakat mengatakan bahwa pelayanan e-ktp terkait dengan pelayanan publik belum memuaskan. Masalah tersebut yaitu mengenai prosedur dari setiap pelayanan. Misalnya saja prosedur pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (EKTP), masyarakat yang baru pertama kali membuat sama sekali belum mengetahui akan prosedur pembuatan elektronik Kartu Tanda Penduduk (EKTP). Hal ini dikarenakan setiap prosedur belum di publikasikan di muka umum, misalnya di tempel di papan informasi. Apabila semua prosedur di publikasikan di muka umum,

masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak akan kebingungan. dan disisi lain masyarakat masih banyak yang belum hadir untuk melakukan perekaman KTP sesuai undangan.

Berdasarkan hasil penelitian awal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP KOTA SEMARANG (Study Praktik Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Di Wilayah Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang)”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana praktik pelayanan publik dalam pembuatan e-ktpdi Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang
2. Bagaimana masyarakat mengakses pelayanan publik dalam pembuatan e-ktp di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka penelitian bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui bagaimana praktik pelayanan publik dalam pembuatan e-ktp di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang
- b. Untuk mengetahui bagaimana masyarakat mengakses pelayanan publik dalam pembuatan e-ktp di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

D. MANFAAT PENELITIAN

- a) Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai pelayanan publik di kecamatan.
 - b) Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa jurusan Ilmu Politik.

c) b. Bagi Kecamatan

Untuk dijadikan kajian referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan praktik pelayanan publik yang ada di kecamatan.

d) c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. Maka dari itu masyarakat diharapkan bisa mengawasi jalannya praktik pelayanan publik yang diberikan agar pelayanan itu bisa menjadi pelayanan yang baik.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Terkait Pelayanan Publik, tidak sedikit studi yang telah dilakukan oleh para sarjana. Dari beberapa studi yang ada, dapat dikelompokkan dengan tema kajian berikut:

Pertama, penelitian narni (2004) dengan judul tesis : “Pengaruh Pengawasan Melekat terhadap efektifitas pelayanan kartu tanda penduduk di kantor kecamatan tarakan utara). “Hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel pengawasan melekat dan efektifitas pelayanan kartu tanda penduduk di kantor kecamatan utara terdapat korelasi yang signifikan. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh wirawan (2015) dengan judul tesis: “pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa “perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik” di dinas kependudukan, tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten Nias.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh ranto (2018) dengan judul disertasi: “pengaruh kemampuan dan perilaku aparatur birokrasi terhadap kualitas pelayanan

kesehatan.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa “kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan” kesehatan, dengan kontribusi kemampuan aparatur lebih besar daripada kontribusi perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dimensi “pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan” kesehatan, hal ini menunjukkan bahwa dimensi pengalaman lebih dominan dalam membentuk kemampuan aparatur. Dimensi “tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan,” hal ini menunjukkan bahwa dimensi tanggung jawab lebih dominan dalam membentuk perilaku aparatur.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Saleh (2016) dengan judul disertasi:” Mutu pelayanan publik bidang kesehatan masyarakat di Kabupaten Sukabumi.” Adapun hasil yang diperoleh sebagai berikut (1) perubahan organisasi pemerintah daerah tidak mempertimbangkan secara cermat faktor lingkungan eksternal kondisi internal dan strategi organisasi pemerintah daerah, (2) proses penataan struktur organisasi pemerintah daerah di laksanakan secara tertutup oleh pejabat birokrasi dan adanya power control yang kuat, sehingga tidak bersifat independent, dan menghasilkan bentuk struktur dan proses organisasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan (3) bentuk struktur organisasi pemerintah daerah yang sangat besar secara diferensiasi horisontal dan vertikal dan tidak memperbanyak diferensiasi spasial, pada daerah terpencil, ternyata menyebabkan jauhnya jangkauan pelayanan kesehatan masyarakat dan mutu pelayanan publik bidang pelayanan kesehatan masyarakat tetap rendah, (4) pembinaan perilaku organisasi yang tidak dilaksanakan dengan rencana dan strategi yang jelas, menghasilkan bentuk perilaku organisasi yang tidak sesuai dengan formalisasi dan norma-norma organisasi yang telah ditetapkan sehingga menyebabkan mutu pelayanan publik bidang kesehatan masyarakat tetap rendah.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Azizah pada tahun 2017 dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten), di kecamatan Gondang Legi Kabupaten Malang). Dengan menggunakan metode kualitatif, skripsi ini memiliki fokus kajian pada penyelenggaraan paten. Kesimpulannya adalah penyelenggaraan

paten di kecamatan gondang legi Kabupaten Malang telah di lakukan dengan baik oleh aparaturnya. Aparatur-kecamatan harus memiliki komitmen yang tinggi terkait dengan upaya pelaksanaan kebijakan paten, kecamatan harus lebih memperhatikan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana dan lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh kusnandar (2015) dengan judul disertasi:” pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan.” implementasi kebijakan berdasarkan dimensi komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan artinya implementasi kebijakan berdasarkan ketiga dimensi tersebut sangat menentukan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di kabupaten garut, tasikmalaya, dan ciamis. Dari keseluruhan dimensi yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan yaitu dimensi disposisi, dan yang paling kecil dimensi sumber-sumber.

Dari kajian beberapa skripsi di atas, peneliti berpendapat ada persamaan dan perbedaan studi-studi tentang pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan di antar lembaga. Persamaan studi di atas dengan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik dari berbagai lembaga pemerintah seperti di kantor kecamatan serta dampaknya yang mempunyai pengaruh besar untuk kesejahteraan masyarakat. Perbedaannya yaitu beberapa peneliti di atas mengkaji tentang kualitas pelayanan di antar lembaga sedangkan peneliti lebih membahas tentang praktik pelayanan publik yang terjadi di kantor kecamatan ngaliyan kota semarang. Studi ini ingin mengisi kekosongan tersebut, maka penelitian ini penting untuk dilakukan dengan menempatkan fokus kajian pada pelayanan publik di kota semarang (studi praktik pelayanan publik di wilayah kecamatan ngaliyan kota semarang).

F. METODE PENELITIAN

e) Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Nawawi(2005:63) menyatakan bahwa ‘metode deskriptif dapat

diartikan sebagai prosedur atau cara pemecahan masalah penelitian dengan memaparkan atau menggambarkan keadaan objek yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat, pabrik, dan lain-lainnya) sebagaimana adanya fakta-fakta yang aktual pada saat sekarang.

Sebagaimana jenis penelitian ini, peneliti akan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan secara objektif yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang.

f) Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subyek darimana data dapat diperoleh (Suryabrata, 1987) dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data

g) Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari subjek yang diteliti, baik melalui observasi dan wawancara. Peneliti bertanya langsung kepada Pegawai Kantor Kecamatan dan beberapa masyarakat kecamatan ngaliyan kota semarang.

Informan penelitian pada penelitian ini terdiri atas 1 orang kasi Pelayanan Publik dan staf Pelayanan Publik dan 5 orang masyarakat pengguna layanan.

h) Data Sekunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan penelitian, buku-buku, jurnal dan sumber data lain yang relevan dengan penelitian mengenai Pelayanan Publik Pembuatan Ektp di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya *valid* (sebenarnya), *realible* (dapat dipercaya), dan *Obyektif* (sesuai dengan kenyataan).

- a) Studi lapangan: Penulis langsung melakukan penelitian pada lokasi atau obyek yang telah ditentukan di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. Teknik pengumpulan data studi lapangan ditempuh dengan cara sebagai berikut:
1. Observasi, proses peneliti melakukan pengambilan data dalam penelitian di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dimana dengan mengamati kondisi yang berkaitan dengan obyek penelitian.
 2. Wawancara, proses peneliti untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab yang sifatnya mendalam karena ingin mendapatkan informasi secara jelas dari informan.
 3. Dokumentasi, proses peneliti untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara.
- b) Studi Pustaka : Dengan membaca buku, undang-undang, jurnal dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti demi melengkapi dan menyempurnakan hasil penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data penulis menggunakan analisis deskriptif, ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fakta-fakta mengenai populasi secara sistematis dan akurat, pada analisis ini pula fakta dari hasil penelitian disajikan apa adanya (Kuntjojo, 2009: 42). Penulis mengikuti prosedur analisis data kualitatif sendiri dibagi menjadi lima langkah, yaitu mengorganisasi data, dimana cara ini dilakukan dengan cara membaca berulang kali data yang ada sehingga penulis menemukan data yang sesuai. Kedua, membuat kategori menentukan tema serta pola. Ketiga, menguji hipotesis yang muncul dengan data yang ada. Keempat, menjelaskan data yang dapat didasarkan pada hubungan logika dan menjelaskan makna yang terdapat didalamnya. Terakhir, penulis mendeskripsikan data dan hasil temuan penelitian (Kuntjojo, 2009: 42).

BAB II

PELAYANAN PUBLIK DAN EKTP

A. Pengertian Pelayanan

Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Aktivitas kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan interaksi dan hubungan interpersonal agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Menurut Boediono (2003: 60) “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik (2005: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak

dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

i) Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014: 11), "Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama".

Sedangkan menurut Inu Kencana Syafie dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) arti dari kata publik itu sendiri adalah "Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki".

Kepentingan umum atau publik biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu. Moenir (1995: 2) berpendapat bahwa "Publik adalah kepentingan umum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masing-masing individu yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan".

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

j) Pengertian Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai

bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) menyatakan bahwa, “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pemberian pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah, “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Moenir (1995: 7) menyatakan bahwa, “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

k) Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi

asas-asas pelayanan. Menurut Mahmudi (2005: 234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

- a. Transparansi Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipasi Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak Diskriminatif Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah menurut Amin Ibrahim (2008: 19) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.

- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung azas-azas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

1) Unsur-unsur Pelayanan Publik

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang bagus dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Selanjutnya Moenir menegaskan bahwa unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity), antara lain:

- a. Tugas layanan Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani sesuai kepentingan masyarakat.
- b. Sistem atau prosedur layanan Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- c. Kegiatan pelayanan Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- d. Pelaksanaan pelayanan Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Proses kegiatan dalam suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu pihak, melainkan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan. Sejalan dengan pendapat Moenir, selanjutnya Atep Adya Bharata (2003: 11) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (service).
- b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan

- c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan publik yang baik tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir (2006: 34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.
- c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

- e. Mampu berkomunikasi. Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik meliputi sistem, prosedur, metode, personil, sarana dan prasarana, masyarakat sebagai pelanggan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Jika suatu pelayanan telah memenuhi unsur-unsur tersebut diharapkan akan mencapai tujuan utama pelayanan publik yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat.

a) Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan sehingga dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat. Agus Dwiyanto (2009: 309) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu:

Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi cognitive yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat; regulative, yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan normative, berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.

Selanjutnya cf. Stinchombe 2001 dan Goodin 1996 dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) standar pelayanan dapat disebut juga sebagai sebuah norma yang baru. Sebagai norma yang baru penerapan standar pelayanan dapat meningkatkan efektivitas kerja unit-unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan publik. Standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi;
- b. Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat trial and error;
- c. Mampu mencerminkan kemampuan kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;
- d. Mampu, dalam jangka panjang, digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat.

Sebagai sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga sebuah organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat.

Selanjutnya standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah menganal satu sama lain
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairan dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- g. Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani. Selanjutnya Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008: 63), memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu :
 - a. Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (customer oriented).
 - b. Menciptakan citra positif di mata pelanggan.
 - c. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan.
 - d. Mengelola proses pemecahan masalah.
 - e. Pengembangan budaya persuasi positif dan negosiasi.
 - f. Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

b) Jenis-jenis Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Pemberian pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah namun dapat dilakukan oleh pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang dijalankan oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yaitu mencari keuntungan. Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons dalam Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. Business service, menyangkut pelayanan dalam kegiatankegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. Trade sevice, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. Infrastruktur service, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. Sosial and personal service, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. Public administration, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga bertujuan untuk mencari keuntungan. Baik itu dalam bidang keuangan, penjualan, kesehatan dan juga admnistrasi.

Pelayanan umum yang dilakukan baik itu pihak pemerintah maupun pihak swasta bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu pelayanan dengan lisan, dengan tulisan, maupun degan perbuatan. Moenir (1995: 190) mengatakan bahwa, "Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam," yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

- 4) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- 2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan
Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Menurut Badu Ahmad (2013: 30) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian
- b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara
- c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan

- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

Selain itu, pelayanan publik juga dapat dilihat dari organisasi yang menyelenggarakannya. Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005: 8) mengemukakan bahwa, "berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua," yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:
 - 1) Pelayanan yang bersifat primer dan
 - 2) Pelayanan yang bersifat sekunder

Pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2011: 23) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh pemerintah di bedakan menjadi tiga, yaitu:

- a. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik atau umum, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin keramaian, Ijin Keringan berobat, Paspur dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik atau umum, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik atau umum. Pelayanan ini berupa pelayanan pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan

transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Adapun jenis pelayanan yang ada di kecamatan Tanjungsari meliputi permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), permohonan Pindah Penduduk, permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan masuk penduduk, permohonan Izin Gangguan (HO), permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Wajib Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri (IUI), penggantian izin usaha industri, Izin Perluasan Industri (IPI).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis pelayanan publik meliputi: pelayanan administratif, pelayanan dalam bidang barang dan jasa, serta pelayanan dalam bidang ekonomi.

c) Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Menurut Kasmir (2006: 3) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumberdaya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37) kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal

Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif

b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal

Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Pemberian pelayanan publik yang prima akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Akan tetapi, ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi dalam pelayanan. Menurut Moenir (1995: 124) menyebutkan bahwa, "ada enam faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan," yakni:

- a. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi.
- b. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- c. Faktor organisasi, merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- d. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
- e. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
- f. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

Setiap pelayanan yang diberikan baik itu dari pihak pemerintah maupun pihak swasta pastilah mempunyai suatu tujuan tertentu. Dalam mencapai tujuan tersebut ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan menurut Yamit Zulian (2001: 32) adalah:

- a. Kurangnya otoritas yang diberikan kepada bawahan.
- b. Terlalu birokrasi sehingga lamban dalam menanggapi keluhan konsumen.
- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
- d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- e. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu dan jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi
- f. Banyak interest pribadi.
- g. Budaya tip.
- h. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- i. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya).

- j. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- k. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan layanan.
- l. Kurang kontrol sehingga petugas agak nakal
- m. Ada diskriminasi dalam memberikan layanan.
- n. Belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan yaitu manajemen organisasi, sumber daya manusia, fasilitas, pola pelayanan, dan aturan organisasi.

d) Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas - tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Achmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah :

- a) pembagian kerja yang kurang jelas,
- b) Adanya hierarki jabatan,
- c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten,
- d) Prinsip formalistic impersonality,
- e) Penempatan berdasarkan karier,
- f) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan.

e) Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Amin Ibrahim (2008: 22) mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut”.

Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya Gasperz dalam Sampara Lukman (2000: 7) mengungkapkan bahwa, ”Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok.

Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.

b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang diterima.

Kemudian Sedarmayanti (2004: 207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, sertakemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparat yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan".

Dari pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

f) Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila

pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- f. Atribut pendukung pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. Tangible (Berwujud)
- b. Reliability (Kehandalan)
- c. Responsiviness (Ketanggapan)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Empathy (Empati)

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Maka dari itu produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan penerima pelayanan. Hal tersebut berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Pasuranman, et. al. dalam Fandy Tjiptono (2008: 108) mengidentifikasi 10 dimensi pokok layanan:

- a. Reliabilitas
- b. Daya Tanggap
- c. Kompetensi
- d. Akses
- e. Kesopanan
- f. Komunikasi

- g. Kredibilitas
- h. Keamanan
- i. Kemampuan Memahami Pelanggan
- j. Bukti Fisik

Berdasarkan uraian di atas, dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

g) Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu:

a. Kenampakan fisik (Tangible)

Kenampakan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik perkantoran yaitu gedung perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang diberikan kepada pelanggan.

b. Reliabilitas (Reability)

Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

a. Responsivitas (Responsiveness)

Responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

b. Kompetensi (Competence)

Kompetensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.

c. Kesopanan (Courtesy)

Kesopanan yaitu sikap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

d. Kredibilitas (Credibility)

Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja.

e. Keamanan (Security)

Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.

f. Akses (Akses)

Hal ini meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, serta kemudahan dalam prosedur.

g. Komunikasi (Communication)

Meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah pelanggan segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan segera, apakah ada feedback.

h. Pengertian (Understanding the customer)

Meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi Tangible (Berwujud)

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Dimensi Reliability (Kehandalan)

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan)

1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Dimensi Empathy (Empati)

1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

2) Petugas melayani dengan sikap ramah

3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.

c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan dan lain-lain.

Dari paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing, mulai dari dimensi Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Empathy. Selain indikator dari pelayanan publik tersebut juga terdapat atribut-atribut pendorong suatu pelayanan. Diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

M. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Pengertian:

- a. KTP adalah kartu bukti diri (legitimasi) bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia
- b. Setiap Penduduk berumur diatas 17 tahun, atau telah/pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c. Masa berlaku Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi yang berusia 17 tahun sampai dengan usia dibawah 60 tahun adalah 5 tahun, dan bagi penduduk yang berusia diatas 60 tahun masa berlaku Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah seumur hidup
- d. KTP diterbitkan untuk permohonan baru, terjadi perubahan data, rusak, hilang, dan habis masa berlakunya.

Persyaratan:

- a. Surat Pengantar dari RT/RW
- b. Kartu Keluarga
- c. KTP lama bagi yang memperpanjang KTP
- d. Surat Keterangan Ganti Nama

e. Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SBKRI)

h) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk)

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari.

Penggunaan sidik jari e-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut:

Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk e-KTP karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain

2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar

i) Fungsi dan kegunaan e-KTP

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 67 Tahun 2011 yang berbunyi³ :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana).
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;

6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

j) Kelemahan e-KTP

Dalam pelaksanaannya, penggunaan e-KTP terbukti masih memiliki kelemahan. Misalnya tidak tampilnya tanda tangan sipemilik di permukaan KTP. Tidak tampilnya tanda tangan di dalam e-KTP tersebut telah menimbulkan kasus tersendiri bagi sebagian orang. Misalnya ketika melakukan transaksi dengan lembaga perbankan, e-KTP tidak di akui karena tidak adanya tampilan tanda tangan. Ada beberapa kasus pemegang e-KTP tidak bisa bertransaksi dengan pihak bank karena tidak adanya tanda tangan. Tanda tangan yang tercetak dalam chip itu tidak bisa dibaca bank karena tak punya alat (card reader). Akhirnya pihak pemegang e-KTP terpaksa harus meminta rekomendasi dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meyakinkan bank.

Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Proses pembuatan KTP (Secara Umum) :

1. Ambil nomor antrean
2. Tunggu pemanggilan nomor antrean
3. Menuju ke loket yang ditentukan
4. Entry data dan foto
5. Pembuatan KTP selesai

Proses Pembuatan e-KTP (secara lengkap)

- 1) Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
- 2) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database

- 3) Foto (digital)
- 4) Tandatangan (pada alat perekam tandatangan)
- 5) Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata
- 6) Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidikjari.
- 7) Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan

k) Format e-KTP

Struktur e-KTP terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antena di dalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan e-KTP dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya:

1. Hole punching, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
2. Pick and pressure, yaitu menempatkan chip di kartu
3. Planter, yaitu pemasangan antena (pola melingkar berulang menyerupai spiral)
4. Printing, yaitu pencetakan kartu
5. Spot welding, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik
6. Laminating, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman

e-KTP dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext, filter image, invisible ink dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti copy design. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan Machine Readable Travel

Documents ICAO 9303 serta EU Passport Specification 2006. Bentuk KTP elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

l) Dasar Hukum

- a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:

"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup".

Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

- b. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Berbasis Nasional, yang berbunyi4 :

- 1) KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
- 2) Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
- 3) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan
- 4) Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana
- 5) Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;

- 6) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri

BAB III

GAMBARAN UMUM KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG

a) PROFIL KECAMATAN NGALIYAN

Ngaliyan adalah sebuah kecamatan yang terletak di sebelah barat Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia berbatasan dengan Kecamatan Mijen, Semarang Barat dan Tugu. Sebelum menjadi sebuah kecamatan sendiri, Ngaliyan merupakan Kelurahan di dalam wilayah Kecamatan Tugu. Namun, melihat potensi pengembangan dan luas Wilayahnya, maka akhirnya Ngaliyan berubah menjadi sebuah Kecamatan Ngaliyan yang berada di sebelah barat pusat kota Semarang mempunyai posisi yang strategis karena menjadi penghubung antara Semarang dan Kendal. Selain itu, lokasinya yang cukup tinggi menjadikan wilayah ini bebas banjir dan sangat cocok untuk di jadikan kawasan hunian.

Ngaliyan bisa dibilang mempunyai fasilitas umum yang relatif baik. Mulai dari pasar tradisional, sarana peribadatan (masjid, gereja), terminal angkutan umum, sekolah umum, perumahan dan banyak lagi.

Kantor Kecamatan Ngaliyan berada di pinggir jalan raya Ngaliyan-Boja, sekitar 3 km dari Jarakah. Di depan kantor kecamatan ini terdapat sebuah lapangan sepak bola, yang biasa digunakan untuk berbagai kegiatan umum, seperti saat perayaan 17 Agustus. Di seberang lapangan sepak bola Ngaliyan terdapat Masjid Ngaliyan, yang disebut Masjid Darus Syukur. Masjid inilah yang menjadi pusat kegiatan agama Islam di Ngaliyan dan sekitarnya.

Pasar Ngaliyan yang terletak di pinggir jalan raya Ngaliyan-Boja, hanya beberapa puluh meter jauhnya dari Kantor Kecamatan Ngaliyan, sehingga menjadikannya sentra ekonomi utama di sana. Meskipun keberadaannya belakangan digerogeti kehadiran pusat-pusat perniagaan baru, seperti jaringan toko retail Indomaret, namun signifikansinya bagi warga Ngaliyan tetaplah kuat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah, Kecamatan Ngaliyan memiliki luas wilayah 3.181.96 Ha, dan terbagi menjadi 10 wilayah kelurahan, 122 RW, 868 RT. Adapun nama – nama kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Ngaliyan adalah Kelurahan Gondoriyo, Kelurahan Podorejo, Kelurahan Bringin, Kelurahan Purwoyoso, Kelurahan Kalipancur, Kelurahan Bambankerep, Kelurahan Ngaliyan, Kelurahan Tambakaji, Kelurahan Wonosari dan Kelurahan Tambakaji. Pusat pemerintahan Kecamatan Ngaliyan berada di wilayah Kelurahan Ngaliyan

Kecamatan Ngaliyan merupakan salah satu kecamatan dari 16 kecamatan yang berada di Kota Semarang yang berada di daerah pinggiran sebelah barat Kota Semarang dengan batas – batas wilayah sebagai berikut :

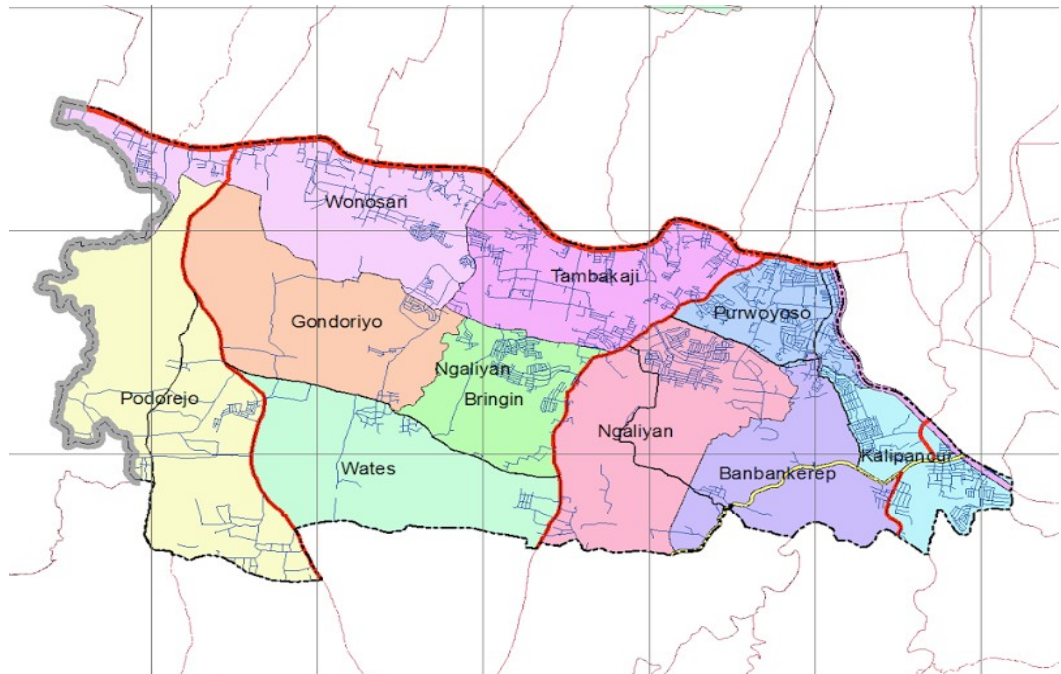
Sebelah Utara : Kecamatan Tugu Kota Semarang

Sebelah Barat : Kabupaten Kendal

Sebelah Selatan: Kecamatan Mijen Kota Semarang

Sebelah Timur: Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Gambar 2.4 Peta Administrasi Kecamatan Ngaliyan



Sumber data: Monografi Kec. Ngaliyan

Penduduk Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang per 31 Desember 2016 adalah 138.113 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 69.115 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 68.998 jiwa. Kelurahan Wonosari merupakan Kelurahan yang terpadat penduduknya yaitu sebanyak 22.937 jiwa sedangkan Kelurahan Wates merupakan Kelurahan yang mempunyai penduduk paling sedikit yaitu 4.803 jiwa. Gambaran komposisi penduduk Kecamatan Ngaliyan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

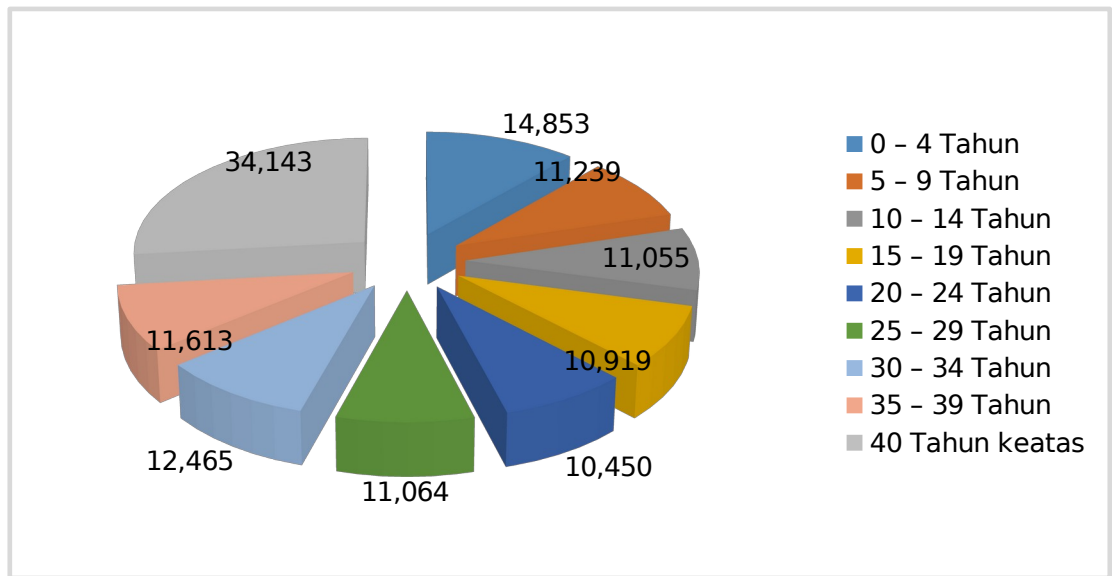
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk

NO	Kelurahan	Luas (Ha)	Jumlah		Jumlah Penduduk		
			R W	RT	LK	PR	Jumlah
1.	Gondoriyo	271,363	12	63	3.620	3.610	7.230
2.	Podorejo	605,349	12	57	4.391	4.455	8.846
3.	Bringin	106,458	20	138	8.228	8.232	16.460

4.	Purwoyoso	99,152	14	92	8.377	8.346	16.723
5.	Kalipancur	125,510	12	118	9.684	9.781	5.853
6.	Bambankere p	128,376	5	34	3.024	3.007	6.031
7.	Ngaliyan	527,645	12	87	7.403	7.196	14.599
8.	Tambakaji	383,040	16	121	10.532	10.487	21.019
9.	Wonosari	323,549	16	128	11.476	11.461	22.937
10	Wates	381,996	3	30	2.380	2.423	4.803
	Jumlah	3.181.96	11 2	868	69.115	68.998	138.113

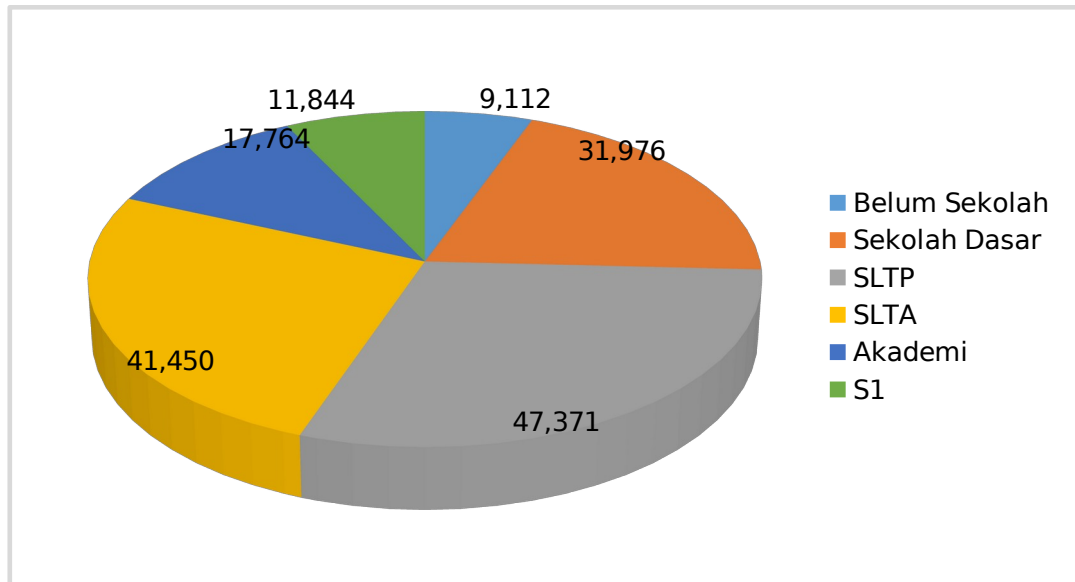
Sumberdata : Monografi Kec.Ngaliyan

Gambar 2.5 Keadaan Penduduk Berdasarkan Struktur Umur



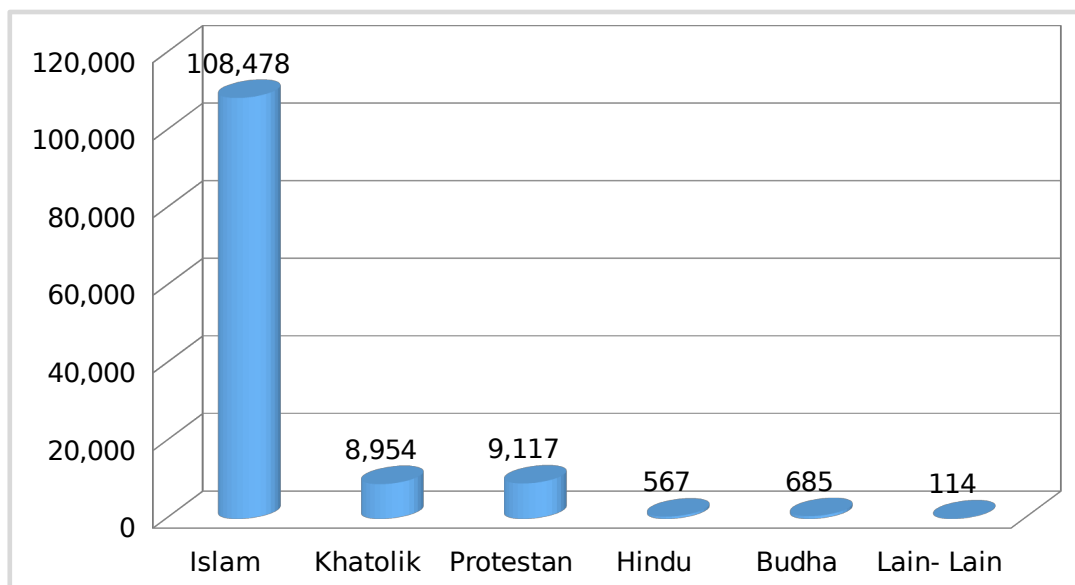
Sumberdata : Monografi Kec.Ngaliyan

Gambar 2.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumberdata : Monografi Kec.Ngaliyan

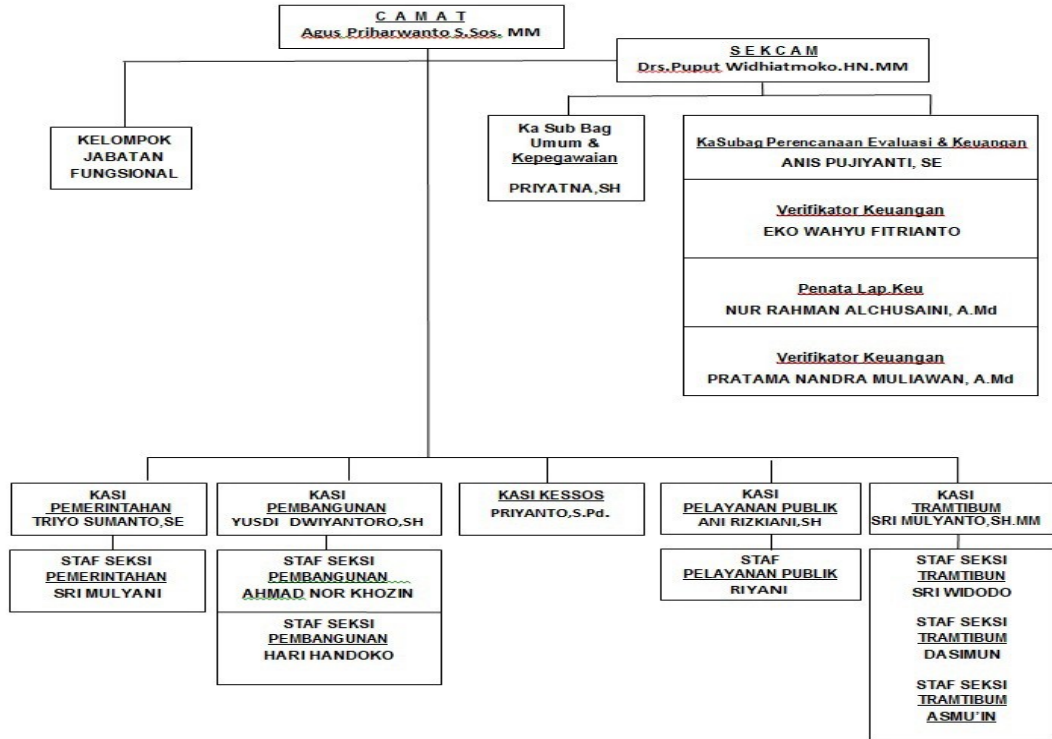
Gambar 2.7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama



Sumberdata : Monografi Kec.Ngaliyan

STUKTUR ORGANISASI KECAMATAN

(Berdasarkan Perda Nomor 14 Tahun 2016)



VISI

Semarang Kota Perdagangan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera

MISI

1. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Berbudaya dan Berkualitas
2. Mewujudkan Pemerintah yang Semakin Handal untuk Meningkatkan Pelayanan Publik
3. Mewujudkan Kota Metropolitan yang Dinamis dan Berwawasan Lingkungan
4. Memperkuat Lokal dan Membangun Iklim Usaha yang Kondusif

Kecamatan Ngaliyan memiliki beberapa potensi yang dapat dikembangkan baik dalam hal ekonomi maupun pariwisata, antara lain:

Penghasil Jambu Kristal

Kelurahan Wates Kecamatan Ngaliyan merupakan sentra penghasil jambu kristal yang cukup besar. Di wilayah ini juga terdapat perkebunan milik Pemerintah Kota Semarang yang ditanami pohon jambu kristal. Selama ini baik penduduk setempat maupun perkebunan menjual produk jambu kristal tanpa melalui proses pengolahan maupun pengemasan yang menarik.

Sentra Penghasil Criping Gadung

Kelurahan Podorejo Kecamatan Ngaliyan merupakan kelurahan yang masyarakatnya banyak bermatapencaharian sebagai pengrajin criping gadung mentah, dengan pemasaran sekitar Mangkang sampai dengan Kaliwungu Kendal. Warga masyarakat memanfaatkan tanah sekitar permukiman mereka yang masih berupa hutan dan kebun untuk menanam umbi gadung. Hanya saja, produk yang mereka hasilkan masih berupa criping gadung mentah dan belum dikembangkan menjadi produk lainnya.

Sentra Pengrajin Sulam Pita

Kelurahan Bambankerep Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang adalah kelurahan yang sebagian masyarakatnya membuat kerajinan dari tali macrame dan sulam pita yang pemasarannya sudah sampai ke luar negeri dan seluruh Indonesia melalui pemasaran *online*.

Curug Karangjoho – Gondoriyo

Curug Karangjoho terletak di Rt 04 Rw 04 Kelurahan Gondoriyo dan memiliki ketinggian 20 meter. Aliran sungai sumber air terjun ini dijamin aman karena merupakan Daerah Aliran Sungai (DAS) dari beberapa sungai kecil yang berada di daerah Bukit Semarang Baru (BSB).

Potensi wilayah di kecamatan juga sangat banyak seperti kampung tematik wisata maupun kuliner. Berikut beberapakampung tematik yang berada di kecamatan ngaliyan.

1. Gondoriyo (Kampung Criping)

Kampung Criping Gondoriyo terletak di RT 01 RW III Kelurahan Gondoriyo Kec.Ngaliyan. Kampung criping ini dibuat dengan maksud memanfaatkan potensi lahan yang kebetulan penduduknya sebagian besar bermata pencaharian sebagai petani. Produk dari kampung criping antara lain tempe,pembuatan ceriping daun singkong,ceriping singkong,pembuatan ceriping kulit pisang dan aneka jajanan lainnya.

2. Podorejo (Kampung Olahan)

Kampung Tematik Olahan berada di wilayah RW 07 Kelurahan Podorejo Kecamatan Ngaliyan. Produk yang dihasilkan dari kampung olahan gadung ini antara lain Kripik gadung, Stik gadung dan tepung gadung.

3. Beringin (Kampung Beringin Berseri)

Kampung Tematik Olahan berada di wilayah RW 07 Kelurahan Podorejo Kecamatan Ngaliyan. Produk yang dihasilkan dari kampung olahan gadung ini antara lain Kripik gadung, Stik gadung dan tepung gadung.

4. Purwoyoso (Kampung KB Asri dan Berimbang)

Kampung Tematik dan Kampung KB berada di RW 11 Kel. Purwoyoso Kecamatan Ngaliyan. Kampung Tematik terbentuk tahun 2016 dan kampung KB pada tahun 2017. Kampung tematik di wilayah RW 11 Kel. Purwoyoso bertujuan untuk meningkatkan penghijauan, keindahan dan keasrian. Sedangkan Kampung KB di wilayah RW 11 bertujuan untuk meningkatkan kesediaan warga dalam mensukseskan program pemerintah. Melalui program peningkatan jumlah peserta/akseptor KB.

5. Kalipancur (Kampung Snack)

Kampung snack ini berisi produk olahan dari ibu-ibu di RW II Kelurahan Kalipancur berupa makanan kecil tradisional dan snack kecil lainnya. Produknya berupa arem-arem, Banana Roll, Bolu Kukus, Dadar Gulung, Gethuk, Jadah, Lemper, Pastel, Putu Ayu, Resoles, Tahu Bakso, Pie Buah dll.

6. Bambankerep (Kampung Sulam Pita)

Kampung tematik sulam pita berada di alamat di Kampung Kalipancur RT. 8 RW. III. Produk yang dihasilkan adalah sulam pita untuk dompet, tas, baju, kerudung, sepatu, taplak meja, dan masih ada yang lain sesuai permintaan pelanggan.

Selain sulam pita, juga terdapat produk anyaman tali makram produk yang dihasilkan diantaranya adalah dompet, tas, sandal, gantungan kunci, dan masih ada produk lain yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan pula.

7. Ngaliyan (Kampung Ramah Keluarga)

Kampung Tematik atau yang bisa disebut Posyandu kartini yang berada di lingkungan RT. 08 RW VI Kelurahan ngaliyan. Pada Tahun 2015 dinobatkan sebagai Juara I tingkat nasional lomba Posyandu tingkat nasional, setelah itu banyak lembaga sosial dari berbagai daerah datang untuk meninjau dan melakukan studi banding sehingga mulai dikembangkan lagi pada tahun 2017 dengan menggunakan anggaran APBD II Kota Semarang.

8. Tambak Aji (Kampung Souvenir)

Kampung Souvenir Tambakaji adalah salah satu Kampung Tematik yang berada di Kecamatan Ngaliyan dan beralamat di RT 03 RW IV Kelurahan Tambakaji.

Kampung Souvenir ini berisi produk-produk kerajinan tangan dari ibu-ibu Kelurahan Tambakaji berupa dompet, sepatu dan tas dari rajut, olahan kain perca, tema tisu dari pelepah pisang dan kain flannel.

Meskipun kampung tematik ini berada di wilayah RW IV namun hasil kerajinan tangan tidak hanya berasal dari RW IV tetapi juga dari RW XII dan tidak menutup kemungkinan untuk ibu-ibu dari RW lain juga ikut menampilkan hasil karya nya.

9. Wonosari (Kampung Olasi)

Lokasi Kampung Olasi berdekatan dengan Pasar Tradisional, dengan harapan kampung yang belum tertata dapat dirancang untuk menjadi kampung Wisata Jajanan Olahan Singkong serta hunian yang asri dan nyaman sehingga dapat menunjang Wisata Kuliner Jajanan Olahan Singkong. Pemberdayaan masyarakat sekitar dengan pengolahan Jajanan Olahan Singkong diharapkan menjadi sesuatu yang menarik bagi wisatawan.

10. Wates (Kampung Jambu Kristal)

Kampung tematik Jambu Kristal yang berada di wilayah RT 03, 04, 05, 10 di RW 02 08 Kelurahan Wates. Kampung Tematik ini bermitra dengan Dinas Pertanian UPTD Kebun Dinas Pertanian Kebun Wates atau yang lebih dikenal Kebun Suler.

Kebun Buah milik UPTD Dinas Pertanian ini memiliki Luas + 6 Ha yang terletak di wilayah RW 02 Kelurahan Wates, Warga membudidayakan jambu kristal ini dengan cara menanam di media tanam Pot besar. Jambu kristal ini selain bisa dinikmati buahnya secara langsung juga dapat diolah menjadi asinan dan sirup jambu kristal. Di kampung Tematik ini selain di dominasi oleh tanaman jambu kristal juga ada tanaman pendukung seperti Kelengkeng, Pepaya California, Bunga Anggrek, Kentang Hitam.

Di kecamatan Ngaliyan juga ada beberapa Potensi Wisata Yang Menarik Seperti

- 1.** Kampung Indian - Kelurahan Bringin
- 2.** Sendang Kaliancar - Kelurahan Podorejo
- 3.** River Tubing Mayangsari - Kelurahan Kalipancur
- 4.** Gedung Kapal - Kelurahan Podorejo
- 5.** Curug Gondoriyo - Kelurahan Gondoriyo
- 6.** Sendang Serendeng - Kelurahan Wates
- 7.** Taman Lele - Kelurahan Tambakaji
- 8.** Taman Margasatwa Semarang - Kelurahan Wonosari
- 9.** Lembah Kalipancur - Kelurahan Kalipancur
- 10.** Sendang Kalipancur - Kelurahan Bambankerep

Kampung Kuliner

1. Angkringan Ping To Eat - Kelurahan Tambakaji
2. Warung Belut - Kelurahan Wates
3. Dawet Ketan Pak Agus - Kelurahan Bringin
4. Lele Ketawa - Kelurahan Wonosari
5. Bebek Muda Kang Jono - Kelurahan Purwoyoso
6. Pecel Gablok Mbak Mul - Kelurahan Bambankerep
7. Cafe Semilir - Kelurahan Ngaliyan

BAB IV

PRAKTIK DAN AKSES PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG

a) Praktik Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ngaliyan

Pemerintah Kecamatan merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. begitu juga dengan pemerintah Kecamatan Ngaliyan yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran praktik pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat praktik pelayanan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kecamatan Ngaliyan berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

b) Bukti Fisik (Tangible)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui praktik pelayanan publik pembuatan eKTP di Kecamatan Ngaliyan menunjukkan bahwa:

c) Penampilan petugas

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam Praktik pelayanan. Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang patut untuk diperhatikan. Petugas berpenampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan Ani Rizkiani Kasi Pelayanan Publik yang diwawancarai pada

tanggal 8 Juli 2020 yang menyatakan bahwa *“Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Namun masih ada saja petugas yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi petugas yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan”*.

Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yaitu setiap petugas yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang baik

1) Kenyamanan tempat pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap praktik pelayanan publik. Oleh karena itu kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan. Penyedia layanan harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya disediakan juga pendingin ruangan (AC) guna menambah kenyamanan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, namun ternyata AC yang ada di dalam ruangan tersebut masih kurang.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Ani Rizkiani SH yang diwawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 yang menyatakan bahwa, *“Disini memang ada AC mas, tapi masih kurang. Sehingga belum berfungsi sebagai pendingin secara maksimal”*. Menurut Yoga yang diwawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengungkapkan bahwa, *“Kalau pas siang hari terasa agak panas mas”*. Hal senada juga diungkapkan oleh Aska yang mengatakan bahwa, *“diruangan pelayanan terasa sesak dan panas mas”*. Kenyamanan tempat pelayanan juga mempengaruhi

Praktik pelayanan. Maka dari itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik, maka pengguna layanan juga akan merasa nyaman.

2) Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada indikator ini kemudahan praktik pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Ngaliyan belum memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan. Masih terdapat masyarakat yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan. Hal ini dibenarkan oleh Ibu Ani Rizkiani SH yang diwawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 yang menyatakan bahwa, *"Sebenarnya kecamatan telah mempunyai prosedur dari setiap jenis pelayanan baik di Kantor maupun Web Kantor Kecamatan, namun masih banyak masyarakat yang kadang-kadang belum tau, sehingga kadang memang ada masyarakat yang harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut"*. Senada dengan Ibu Ani, Bapak Iwan yang diwawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 menyatakan bahwa, *"Saya kurang tau menahu tentang persyaratan pembuatan EKTP mas. Di Kecamatan saya juga belum mengetahui sudah atau belum adanya persyaratan yang ditempel, sehingga saya harus bolak balik memenuhi persyaratan"*.

Maka dari itu, kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan.

3) Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk petugas yang penuh dengan tanggungjawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Petugas harus mementingkan kepentingan pelayanan diatas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum,

dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa para pegawai telah disiplin dalam memberikan pelayanan pembuatan ektp. Kedisiplinan ini ditunjukkan dari jam kerja yang dilakukan oleh petugas yaitu pukul 08.00-15.00. Kemudian didukung oleh hasil wawancara Ibu Eni pada 8 Juli 2020 yang menyatakan bahwa, "*Petugas disini sudah disiplin mas, tadi saya datang pagi-pagi juga sudah ada yang melayani*".

Dalam hal pelayanan, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama petugas pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh petugas.

4) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan di Kecamatan Ngaliyan saat ini terlihat dari 1 loket pelayanan yang ada di depan dan satu ruang tempat pelayanan. Ketika pengguna layanan tiba maka akan langsung menuju ke loket dan akan ditanyakan mengenai maksud dan tujuannya. Hal ini dibenarkan oleh pernyataan Ibu Ani Rizkiani SH yang diwawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengatakan bahwa, "*Ketika masyarakat datang maka akan menuju ke loket, lalu akan ditanya jenis pelayanannya apa, kemudian akan kami proses*".

Hal senada di ungkapkan oleh Yoga yang pada tanggal 8 Juli 2020 sedang mengurus pembuatan EKTP juga mengungkapkan, "*tadi saya langsung ke loket saja, kemudian langsung diarahkan oleh petugasnya mas*".

Kemudahan akses pelayanan memang perlu diperhatikan, agar para pengguna layanan tidak merasa kebingungan ketika ingin mengurus permohonan di Kecamatan.

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu yang ada di Kecamatan Ngaliyan saat ini adalah komputer, alat cetak dan camera untuk keperluan pembuatan eKTP. Alat bantu

yang ada sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ani Rizkiani SH yang diwawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengatakan bahwa, "*Alat bantu yang ada di Kecamatan meliputi komputer, camera dan juga alat pencetak KTP*".

Selanjutnya berkaitan dengan alat bantu peneliti mewawancarai Nia pada tanggal 8 Juli 2020 menambahkan bahwa, "*Setahu saya alat bantu yang digunakan disini yaitu komputer, camera dan juga pencetak KTP*". Hal senada juga disampaikan oleh Bu Eni yang diwawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengatakan bahwa, "*Alat bantu yang saya tahu ya komputer itu mas, ada kamera dan pecetak KTP juga*".

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena akan memudahkan petugas dalam melayani masyarakat.

d) Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui Praktik pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Kecamatan Ngaliyan sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Sejalan dengan pendapat Pak Iwan pengguna layanan mengatakan bahwa, "*Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik mas*". Pernyataan selanjutnya yaitu dari Ibu Ani Rizkiani SH pemberi pelayanan "*Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas*".

Dari uraian diatas sudah jelas bahwa kecermatan petugas sangat mempengaruhi praktik pelayanan, karena apabila petugas kurang cermat akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan. Maka dari itu, para petugas dituntut untuk cermat dalam setiap pemberian layanan.

2) Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Kecamatan Ngaliyan belum memiliki standar pelayanan yang jelas, namun menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika dalam penelitian ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Ani Rizkiani SH pada tanggal 8 Juli 2020 yang menyatakan bahwa, "*Kecamatan tidak memiliki standar pelayanan yang jelas. Kami melakukan pelayanan sesuai dengan SOP itu saja*". Namun terkadang SOP tersebut tidak kami terapkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat". Namun ketika hal ini ditanyakan kepada pengguna layanan Bu Eni pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengungkapkan bahwa, "*Saya tidak mengetahui apa itu SOP mas, ataupun standar pelayanan, jadi saya hanya menerima pelayanan seadanya saja*".

Selanjutnya Aska menambahkan bahwa, *"Kalau masalah SOP ataupun standar pelayanan dan sejenisnya saya tidak tahu menahu mas, tidak disampaikan"*.

3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Dalam penelitian yang dilakukan petugas mayoritas sudah bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Misalnya saja penggunaan komputer, hampir semua sudah mampu mengoperasikan komputer. Hal ini di ungkapkan oleh Bapak Iwan yang menyatakan bahwa, *"Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) disini sudah lumayan maksimal mas, sepengetahuan saya sudah hampir semuanya dapat menguasai computer ataupun alat bantu lainnya seperti alat bantu pembuatan ektp"*.

Selaras dengan pendapat Ibu Ani Rizkiani SH yang menyatakan bahwa, *"Pegawai di Kecamatan sudah lumayan bagus terutama dalam hal kemampuan seperti pengoperasian computer ataupun yang lainnya"*. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Iwan yang mengatakan bahwa *"kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pada bagian pelayanan pembuatan ektp sudah cukup baik, namun untuk petugas yang lain saya tidak mengetahui"*.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh petugas yang bertugas dibagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

4) Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan

Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Hal ini ditunjukkan apabila ketika pelayanan sedang ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer, camera dan sebagainya harus semua bisa menguasai alat bantu tersebut. Berdasarkan penelitian dari beberapa pegawai yang ada, petugas sudah ahli dalam mengoperasikan kamera dan juga mesin pencetak KTP.

Seperti yang diungkapkan Ibu Ani Rizkiani SH bahwa, "*Petugas disini hanya ada beberapa saja yang bisa mengoperasikan mesin pencetak KTP serta penggunaan camera, kalau untuk komputer sudah hampir semuanya yang sudah bisa*". Selanjutnya Aska menambahkan bahwa, "*Petugas di bagian pelayanan sudah ahli dalam penggunaan alat bantu, namun saya tidak tau bagaimana dengan petugas yang lain*".

Petugas pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu agar dapat membantu proses pelayanan, sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan satu orang saja dalam menggunakan alat bantu.

e) Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kecamatan Ngaliyan. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran dimensi Responsiveness dalam upaya mengetahui praktik pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi praktik pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan. Petugas

merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian petugas pelayanan Kecamatan Ngaliyan telah merespon pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Nia yang peneliti wawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 mengatakan bahwa, "*Untuk petugas yang ada di ruang pelayanan pembuatan ektp sudah cukup merespon mas, namun petugas yang ada di loket terlalu cuek*".

Selanjutnya Eni menambahkan bahwa, "*Petugas di ruang pelayanan lebih merespon di banding dengan petugas yang ada di loket*".

Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Jika petugas merespon setiap pengguna layanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang dilakukan di kecamatan diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ani Rizkiani SH pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengatakan bahwa, "*Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, namun semua juga kembali ke banyak tidaknya orang yang mengantri mengingat petugas yang ada di pelayanan*".

Selanjutnya menurut Bapak Iwan yang diwawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 menambahkan bahwa, "*Pelayanan sudah cukup cepat namun harus di tambah personil lagi biar tidak kerepotan*".

Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsiveness terhadap pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan di Kecamatan.

3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Selain kecepatan, pengguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang didapatkan oleh pengguna layanan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pengguna layanan dapat tercapai.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Iwan pada tanggal 8 Juli 2020 bahwa, "*Saya mengurus pembuatan KTP, produk yang dihasilkan juga KTP mas, berarti sudah tepat*". Selanjutnya mas Aska pada tanggal 20 Juli 2020 menambahkan bahwa, "*Walaupun awalnya memang sedikit ribet namun pada akhirnya tidak mengecewakan mas*".

4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Selain kecepatan dan ketepatan, kecermatan juga perlu diperhatikan dalam praktik pelayanan. Hal ini untuk menghindari kemungkinan kesalahan yang terjadi selama praktik pelayanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Kecamatan Ngaliyan Sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Aska pengguna layanan mengatakan bahwa, "*Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik*". Pernyataan selanjutnya yaitu dari Ibu Ani Rizkiani SH pemberi pelayanan "*Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas*".

5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Ketepatan disini tidak hanya berhubungan produk yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kecamatan Ngaliyan dalam pemberian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang di janjikan. Seperti yang dikatakan oleh Yoga pada tanggal 8 Juli 2020 bahwa, *"Saya mengurus perpindahan eKTP dijanjikan bahwa eKTP akan jadi 2-3 hari dan itu benar hari ketiga sudah jadi"*.

Selanjutnya Ibu Ani Rizkiani SH menambahkan bahwa, *"Untuk pengurusan pindah eKTP memang kadang membutuhkan waktu yang tidak tepat"*.

f) Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan (assurance) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui praktik pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Petugas Kecamatan Ngaliyan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, petugas memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan.

Seperti yang diungkapkan oleh Yoga pada tanggal 8 Juli 2020 bahwa, *"Saya mengurus perpindahan eKTP dijanjikan bahwa eKTP akan jadi 2-3 hari dan diberikan bukti untuk pengambilan, ini saya baru saja mengambil mas"*.

Selanjutnya Ibu Ani Rizkiani SH menambahkan bahwa, *"Untuk pengurusan pindah EKTP memang kadang membutuhkan waktu lama mas, namun kita memberikan bukti pengambilan agar ketika memang sudah jadi dapat diambil dengan bukti pengambilan tersebut"*.

2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Penentuan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis pelayanannya. Tidak semua pelayanan dipungut biaya. Ada beberapa yang tidak dipungut biaya alias gratis dan ada juga yang dikenakan biaya. Untuk pembuatan pelayanan administrasi seperti eKTP itu gratis, namun untuk yang lainnya itu membayar. Hal ini dibenarkan oleh Ibu Ani Rizkiani yang peneliti wawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengatakan bahwa, "*Untuk pembayaran atau pun biaya yang harus dikeluarkan tergantung dari jenis pelayanannya. Untuk pembuatan eKTP itu gratis*".

Hal senada disampaikan oleh Yoga yang peneliti wawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 mengatakan bahwa, "*Saya tidak dipungut biaya dalam pengurusan eKTP*".

Dengan adanya jaminan biaya dari petugas pelayanan, maka pengguna layanan tidak khawatir jika harus mengeluarkan biaya untuk pengurusan eKTP, memang tidak dipungut biaya.

3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan di Kecamatan Ngaliyan yaitu berupa cap dan juga tanda tangan sah dari Camat. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Ibu Ani Rizkiani SH pada wawancara tanggal 8 Juli 2020 mengatakan bahwa, "*Ketika masyarakat mengurus pelayanan baik itu KTP dan lain sebagainya kita sudah menjamin legalitasnya*". Selanjutnya Bapak Iwan menambahkan dalam wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 8 Juli 2020 bahwa, "*Saya percaya mas, keabsahan atau legalitas produk yang dikeluarkan dari kecamatan sudah terjamin*".

4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Pihak Kecamatan Ngaliyan telah menjamin kepastian biaya dari setiap jenis pelayanan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, semua itu dibiayai anggaran Negara. Sedangkan untuk pengurusan pelayanan lainnya sudah mempunyai dasar hukum masing-masing.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ani Rizkiani pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengatakan bahwa, "*Untuk pembuatan eKTP tidak dipungut biaya mas*".

Dengan adanya jaminan biaya yang pasti, yang sudah diatur oleh undang-undang, maka pengguna layanan tidak perlu merasa khawatir akan biaya yang harus dikeluarkan.

g) Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui praktik pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian Kecamatan Ngaliyan dalam memberikan pelayanan telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Hal ini senada dengan pernyataan Ibu Ani Rizkiani SH yang peneliti wawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 mengatakan bahwa, "*Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan mas, jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya*".

Selanjutnya Bu Eni menambahkan bahwa, "*Petugas pelayanan sudah mengutamakan kepentingan dari masyarakat mas*".

Mendahulukan kepentingan dari pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila

pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan.

2) Petugas melayani dengan sikap ramah

Keramahan sangat diperlukan oleh petugas dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati belum semua petugas memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada petugas yang menunjukkan sikap cuek.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada tanggal 8 Juli 2020 Ibu Eni mengatakan bahwa, "*Petugas disini cukup ramah, kecuali yang menjaga loket sedikit cuek*". Selanjutnya Mbak Nia menambahkan bahwa, "*Petugasnya sudah ramah mas, tetapi yang menjaga loket yang sedikit cuek, kurang ramah*".

Keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menambahkan rasa nyaman dari para pengguna layanan. Maka dari itu setiap petugas haruslah bersikap ramah kepada pengguna layanan.

3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, dengan bersikap sopan santun pengguna layanan akan merasa di hormai dan dihormati. Berdasarkan penelitian, petugas Kecamatan khususnya petugas pemberi layanan EKTP sudah bersikap sopan santun. Hal ini sesuai dengan pernyataan Yoga pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengatakan bahwa, "*Petugas pelayanan disini walaupun ada yang cuek tapi sudah cukup sopan mas*".

Pendapat lain disampaikan oleh Aska yang peneliti wawancarai pada tanggal 8 Juli 2020 yang menyatakan bahwa, "*Petugas pelayanan disini sudah bersikap baik mas sopan santun juga*".

Sikap sopan santun memang perlu diperhatikan bagi petugas pelayanan. Hal ini bertujuan agar para pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati.

4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Sistem pelayanan yang ada di Kecamatan Ngaliyan sudah menggunakan sistem number pada setiap pelanggan yang meminta pelayanan.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Iwan pada tanggal 8 Juli 2020 yang mengatakan bahwa, "*Petugas disini melayani sudah sangat adil mas, tidak membeda-bedakan suku, agama, ras maupun golongan*". Hal yang sama juga disampaikan oleh mba Nia pada tanggal 8 Juli 2020 yang menyatakan bahwa, "*Petugas disini tidak membeda-bedakan dalam urusan pelayanan*".

5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai pelanggan sama halnya petugas memandang penting setiap kebutuhan pelanggan.

Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, kemudian menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, serta berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwa Kecamatan Ngaliyan sudah memiliki sikap menghargai setiap pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Iwan pada tanggal 8 Juli 2020 bahwa, "*Petugas sudah menghargai saya mas, buktinya saya bertanya juga tidak diabaikan dan memberikan penjelasan tentang pelayanan disini*".

Hal senada juga disampaikan oleh Mbak Nia pada tanggal 8 Juli 2020 bahwa, "*Petugas sudah menghargai dengan baik. Waktu itu petugas memberikan penjelasan ketika saya merasa kesulitan dalam kelengkapan berkas dan tidak mengabaikan saya begitu saja*".

Sikap menghargai harus dimiliki oleh setiap petugas, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai.

I. Akses Pelayanan Publik Pembuatan Ektp Di Kantor Kecamatan Ngaliyan

h) Kantor Kecamatan Ngaliyan

Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang yang berada di pinggir jalan raya Ngaliyan-Boja, sekitar 3 km dari Jrah memiliki tugas dan fungsi untuk melayani masyarakat dalam pembuatan EKTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kecamatan Ngaliyan terdiri dari 10 Kelurahan antara lain :

1. Gondoriyo
2. Podorejo
3. Bringin
4. Purwoyoso
5. Kalipancur
6. Bambankerep
7. Ngaliyan
8. Tambakaji
9. Wonosari
10. Wates

Adapun jumlah penduduk yang wajib KTP di Kecamatan Ngaliyan:

Data Penduduk Kecamatan Ngaliyan Penduduk 151.643 Laki - Laki 75.681 Perempuan 75.962 Jumlah penduduk yang telah membuat E-KTP di Kecamatan Ngaliyan sekitar 15.433 orang di tahun 2019 kemarin.

J. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. (Pasal 1 ayat 1 angka 14 Undang-Undang nomor 24)

Persyaratan Pembuatan KTP :

- a. telah berusia 17 (tujuh belas) tahun;
- b. pernah/sudah kawin meskipun usia belum mencapai 17 tahun;

- c. Fotokopi:
 - 1. Kartu keluarga
 - 2. Kutipan Akta Nikah / Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 Tahun
 - 3. Kutipan Akta kelahiran

- d. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari Luar Negeri karena pindah;

- e. Jika belum melakukan perekaman, untuk dilakukan perekaman;

- f. KTP lama bagi yang sudah memiliki dan surat kehilangan dari kepolisian jika KTP hilang.

Langkah pembuatan ektp

- a. Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa :
 - 1. Nomor Induk Kependudukan Nasional; dan
 - 2. Fotokopi Kartu Keluarga.

- b. Petugas ditempat pelayanan KTP Elektronik memproses dengan tata cara:
 - 1. Merekam isi formulir permohonan KTP Elektronik ke dalam database kependudukan;
 - 2. Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
 - 3. Melakukan pengambilan dan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata;
 - 4. Membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP Elektronik pada Formulir Permohonan;

5. Formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada angka 4 sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 2 dan angka 3;
6. Melakukan penyimpanan data sebagaimana dimaksud pada angka 3 dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan KTP Elektronik;
7. Data yang disimpan dalam database sebagaimana dimaksud pada angka 6 dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
8. Data penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 7 disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;
9. Hasil identifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 8, apabila:
 - a. Identitas tunggal data dikembalikan ke tempat pelayanan KTP Elektronik;
 - b. Identitas ganda dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan KTP Elektronik.
10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada angka 9 huruf a ke dalam blangko KTP Elektronik;
11. Setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada angka 10, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mendistribusikan KTP Elektronik ke tempat pelayanan KTP Elektronik;
12. Menerima KTP Elektronik dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk 1:1
13. Hasil verifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 12:
 - a. Apabila datanya sama, maka KTP Elektronik diberikan kepada penduduk;
 - b. Apabila datanya tidak sama, maka KTP Elektronik tidak diberikan kepada penduduk.

14. Dalam hal terdapat data yang tidak sama sebagaimana dimaksud pada angka 13 huruf b, petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik mengembalikan KTP Elektronik ke Kementerian dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk dimusnahkan.

c. Penduduk dapat mengambil KTP Elektronik apabila membawa Formulir Permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 4.

d. Database kependudukan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 7, dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

2. Persyaratan dan tata cara penerbitan KTP Elektronik secara reguler bagi Penduduk WNI yang sudah memiliki KTP Elektronik dan pindah alamat.

a. Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:

1. KTP Elektronik dengan alamat tempat tinggal asal (alamat lama);

2. Surat Keterangan Pindah dari daerah asal;

3. Fotocopy Kartu Keluarga

b. Petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik memproses dengan tata cara:

1. merekam NIK yang tercantum dalam KTP Elektronik yang lama dan mengembalikan KTP Elektronik dengan alamat yang lama kepada pemiliknya.

2. memproses pencetakan/personalisasi KTP Elektronik dengan alamat yang baru.

3. menyerahkan KTP Elektronik dengan alamat yang baru kepada pemiliknya sekaligus menarik KTP Elektronik dengan alamat yang lama.

Sedangkan pada Pasal 6 berbunyi :

1. Persyaratan dan tata cara penerbitan KTP Elektronik secara reguler bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang belum memiliki KTP Elektronik

a. Penduduk Orang Asing melapor kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:

1. Nomor Induk Kependudukan Nasional;
2. Fotokopi Kartu Keluarga; dan
3. Fotokopi Kartu Izin Tinggal Tetap;

b. Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota memproses dengan tata cara:

1. merekam isi formulir permohonan KTP Elektronik ke dalam database kependudukan;
2. melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
3. melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk Orang Asing;
4. membubuhkan tanda tangan dan stempel Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Formulir Permohonan;
5. formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada angka 4, sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk Orang Asing sebagaimana dimaksud pada angka 2 dan angka 3;
6. melakukan penyimpanan data sebagaimana dimaksud pada angka 3 dan biodata penduduk ke dalam database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota;
7. data yang disimpan dalam database sebagaimana dimaksud pada angka 6 dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
8. data penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 7 disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;

9. hasil identifikasi sidik jari penduduk Orang Asing sebagaimana dimaksud pada angka 8, apabila:

a) identitas tunggal, data dikembalikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota; dan

b) identitas ganda, dilakukan klarifikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada angka 9 a) ke dalam blangko KTP Elektronik; dan

11. setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada angka 10, petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk Orang Asing 1 : 1;

12. hasil verifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 10:

a) apabila datanya sama maka KTP Elektronik diberikan kepada penduduk; dan

b) apabila datanya tidak sama maka KTP Elektronik tidak diberikan kepada penduduk.

13. dalam hal terdapat data yang tidak sama sebagaimana dimaksud pada angka 12 huruf b), petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mengembalikan KTP Elektronik ke Kementerian Dalam Negeri untuk dimusnahkan.

c. Penduduk Orang Asing dapat mengambil KTP Elektronik apabila membawa Formulir Permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 4.

d. Database Kependudukan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 7, dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

Adapun Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 64 Ayat (8) dan (9) berbunyi : “Dalam hal terjadi perubahan

elemen data, rusak, atau hilang, Penduduk pemilik KTP-el wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana untuk dilakukan perubahan atau penggantian.” “Dalam hal KTP-el rusak atau hilang, Penduduk pemilik KTP-el wajib melapor kepada Instansi Pelaksana melalui camat atau lurah/kepala desa paling lambat 14 (empat belas) hari dan melengkapi surat pernyataan penyebab terjadinya rusak atau hilang.”

K. Tata Cara / Proses Pembuatan Ktp Baru (Usia 17 Tahun)

1. Datang ke Kelurahan mengisi formulir permohonan KTP-el
 2. Bawa berkas dan surat permohonan ke TPKD Kecamatan
 3. Setelah berkas diterima, Petugas TPKD Kecamatan akan memverifikasi dan validasi;
 4. yang belum melakukan perekaman dilakukan perekaman KTP-el
- a. Pada dasarnya sampai disini proses pembuatan KTP-el baru telah selesai
- b. Setelah proses tersebut diatas kita lakukan, kita tinggal menunggu terbitnya eKTP

Hal-hal yang perlu diketahui :

- a. Setiap penduduk hanya memiliki 1 (satu) KTP-el
 - b. Kartu Tanda Penduduk (KTP)-el berlaku secara nasional
 - c. KTP tercantum Noomor Induk Kependudukan (NIK)
 - d. Wajib dimiliki bagi yang telah berusia 17 tahun dan/atau telah kawin/pernah kawin
 - e. KTP Elektronik berlaku seumur hidup
 - f. Penduduk yang telah memiliki KTP wajib membawa pada saat bepergian.
- c. Biaya Retribusi : GRATIS

d. Waktu Penyelesaian : 4 (empat) hari kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang menunjukkan akses pelayanan publik pembuatan ektp sudah sesuai dengan prosedur yang di tetapkan oleh kantor Kecamatan Ngaliyan.

Wawancara pada tanggal 8 juli 2020 Ibu Ani Rizkiani SH menyatakan bahwa : *“Saya sebagai Kasi Pelayanan Publik kecamatan Ngaliyan, saya bertugas untuk mencatat seluruh penerbitan output dokumen penduduk, mencatat/membukukan seluruh permohonan dokumen penduduk pada buku bantu, menyerahkan output dokumen kependudukan kepada pemohon, membuat laporan output dokumen kependudukan yang diterbitkan dari catatan sipil. Cara pengurusan E-KTP dimana masyarakat terlebih dahulu mengurus di Kantor Kelurahan yang dimana membawa surat pengantar dari RT/RW dan fotocopy kartu keluarga, lalu kemudian masyarakat akan mendapatkan formulir dari kantor lurah untuk dibawa ke Kantor Kecamatan dan fotocopy kartu keluarga tetap dilampirkan, setelah itu masyarakat akan diarahkan untuk mengambil data lengkap, foto, tanda tangan, dan perekaman iris mata. Setiap 1 minggu data yang telah dikumpulkan untuk diajukan sebagai permohonan pembuatan E-KTP akan dibawa ke Discapil Kota Semarang untuk dicetak. kemudian E-KTP yang sudah dicetak akan diambil oleh masyarakat di kantor kecamatan setempat kurang lebih 2-3 hari, tetapi sebelumnya saya sebagai koordinator kecamatan mempunyai tugas dan wajib untuk mencocokkan kembali E-KTP yang sudah jadi dengan daftar nama masyarakat yang dikirimkan oleh Discapil. Saya pun bertugas untuk mendistribusikan E-KTP yang sudah jadi kepada masyarakat”.*

Adapun beberapa pendapat masyarakat yang diwawancarai oleh peneliti dimana membahas tentang bagaimana akses pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan meliputi:

Bapak Iwan wawancara pada 8 juli 2020 mengemukakan. *”Sudah lumayan jelas alur dalam melengkapi berkas-berkas untuk pendaftaran*

pembuatan E-KTP. Persyaratan yang di tunjukan dari kantor kecamatan juga sudah sesuai dan kecepatan pembuatan ektp juga sudah maksimal”. Pendapat lain oleh Ibu Eni mengenai akses pelayanan pembuatan ektp pada 8 juli 2020 juga mengemukakan bahwa “proses atau pelayanan yang saya dapatkan dalam pembuatan ektp sudah bagus mas sudah tanggap dan cepat”.

Dari uraian diatas sudah jelas bahwa kecermatan maupun akses pelayanan dari yang di berikan petugas pelayanan pembuatan ektp sangat mempengaruhi suatu pelayanan, karena apabila petugas kurang cermat akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan. Maka dari itu, para petugas dituntut untuk cermat dalam setiap pemberian layanan.

Pendapat lain oleh Mbak Nia mengemukakan *“Saya sempat mengurus E-KTP tahun 2019 kemarin langsung minta bantuan di kelurahan mas. Prosedur atau syarat pembuatan juga saya tidak kesulitan karena Lurah itu sendiri adalah sepupu saya. Kalau mengikuti atau langsung datang di kecamatan sendiri saya belum sempat. Akan tetapi pelayanan yang ada di kecamatan Ngaliyan sudah maksimal karena prosesnya cepat”.* Pendapat lain oleh yoga pada 8 juli 2020 mengemukakan. *“Untuk mengurus E-KTP posedur dari awal sampai akhir lumayan mudah. Akses yang saya dapatkan dari awal masuk loket sampai perekaman atau sejenisnya juga lumayan mudah. Akan tetapi harus lebih di tingkatkan lagi. Soalnya masih ada petugas pelayanan yang cuek”.*

Aska pada 8 juli 2020 mengemukakan bahwa *“Sudah 2 hari saya datang kesini untuk mengurus E-KTP, tapi selama hari pertama peserta pembuatan ektp masih ngantri. Yang saya rasakan akses pembuatannya khususnya di loket kemarin sih sudah mudah mbak. Arahan dari petugas juga sudah baik.”*

Menurut peneliti, jika dilihat dari pernyataan yang di kemukakan oleh beberapa informan akses pelayanan publik pembuatan ektp di Kantor Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang sudah memudahkan masyarakat dalam pelayanan. Sekiranya masyarakat diberikan pelayanan yang sama dan baik tanpa menuntut apapun dari masyarakat dari sebelum ataupun sesudah mengerjakan kewajibannya sebagai pelaksana.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

L. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai praktik pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (bukti fisik)

Penilaian praktik pelayanan publik di Kecamatan Ngaliyan dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa praktik pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidaknyamanan tempat pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang belum maksimal penggunaannya, serta belum maksimalnya penggunaan papan informasi.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Hasil pengukuran yang dilakukan pada dimensi reliability menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik. Terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya penggunaan computer dan alat pencetak KTP.

3. Dimensi Responsiveness (ketanggapan)

Penilaian pelayanan di Kecamatan Ngaliyan dalam dimensi responsiveness menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Penilaian pelayanan di Kecamatan Ngaliyan dalam dimensi assurance menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Penilaian pelayanan di Kecamatan Ngaliyan dimensi empathy menunjukkan bahwa pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh

ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu kurangnya sikap empati dari petugas pelayanan yang tidak memberikan senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan. Petugas terkesan kurang peduli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.

M. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kecamatan Ngaliyan sebaiknya meningkatkan praktik pelayanan publik dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan) dan empathy (empati).

1. Dimensi tangible (bukti fisik)

yaitu perbaikan kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara perbaikan sarana dan prasarana seperti penambahan fasilitas pendingin berupa AC agar dapat berfungsi secara maksimal dan pengguna layanan merasa nyaman dengan perubahan sarana dan prasarana tersebut.

2. Dimensi reliability (kehandalan)

yaitu peningkatan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum maksimal mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, serta saling bertukar informasi dan pengalaman dengan pegawai yang lebih terampil.

3. Dimensi empathy (empati)

yaitu meningkatkan keramahan kepada pengguna layanan. Pegawai di Kecamatan Ngaliyan sebaiknya lebih ramah dalam memberikan pelayanan, misalnya dengan tersenyum, menyapa dan memberikan salam. Kecamatan Ngaliyan juga perlu membuat SOP terkait dengan keramahan yaitu senyum sapa dan memberikan salam agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan

standar pelayanan yang baik sehingga pengguna layanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H. Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Ismanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lexy J. Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP
- AMP YKPN.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Panji Santosa. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

<http://kecngaliyan.semarangkota.go.id/search>

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.

Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN

Taliziduhu Ndraha. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Yamit Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.

Lampiran

- a. Gambar 4.1 wawancara dengan masyarakat Kecamatan Ngaliyan



Sum

ber: Dokumentasi Pribadi

- b. Gambar 4.2 wawancara dengan masyarakat Kecamatan Ngaliyan



SUMBER: DOKUMENTASI PRIBADI

c. Gambar 4.3 Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Ngaliyan Semarang



SUMBER: DOKUMENTASI PRIBADI

d. Gambar 4.4 wawancara dengan masyarakat Kecamatan Ngaliyan

